

ABSTRAKSI

Tipe penelitian yang digunakan adalah kausal komparatif. Populasi adalah keseluruhan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2010. Pengambilan sampel menggunakan *Incidental sampling* dengan ukuran sampel sebanyak minimal 100 responden. Hipotesis yang diajukan peneliti adalah terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan antara pengguna smartphone Blackberry dengan smartphone Nokia.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Dengan menggunakan alat analisis *importance* dan *performance* matriks. Diagram matriks digunakan untuk mencari nilai indeks rata-rata, yang akan dipakai sebagai dasar untuk menentukan letak kuadran A, B, C dan D dari masing-masing variabel dan Uji independent Sampel t Test untuk mencari perbedaan kepuasan pengguna smartphone Blackberry dengan smartphone Nokia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks rata-rata untuk pengguna smartphone Blackberry memiliki kinerja rata-rata 3,98 dan harapan sebesar 4,10 dengan gap sebesar -0,12. Sedangkan nilai indeks rata-rata untuk pengguna smartphone Nokia memiliki kinerja rata-rata 3,91 dan harapan sebesar 4,28 dengan gap sebesar -0,37. Dari hasil gambar diagram *importance* dan *performance matriks* pada smartphone Blackberry dapat diketahui yang masuk pada kuadran A yaitu dimensi *serviceability*, pada kuadran B yaitu dimensi *design* dan dimensi kualitas, pada kuadran C yaitu dimensi *Reliability*, pada kuadran D yaitu dimensi *durability*, *conformance quality* dan dimensi *feature*. Pada smartphone Nokia dapat diketahui yang masuk pada kuadran A yaitu dimensi *feature*, *durability*, *conformance quality* dan kualitas, pada kuadran B yaitu dimensi *Reliability*, pada kuadran C yaitu tidak ada dimensi yang masuk, pada kuadran D yaitu dimensi *design* dan *serviceability*.

Strategi yang ditetapkan untuk mengatasi permasalahan kepuasan pelanggan blackberry harus meningkatkan dimensi *serviceability* pada kuadran A, mempertahankan *design* dan kualitas pada kuadran B, memberikan perhatian dan pengelolaan dimensi *Reliability* pada kuadran C dan harus mengoptimalkan dimensi *durability*, *conformance quality* dan dimensi *feature* pada kuadran D. Sedangkan pada pelanggan Nokia harus meningkatkan dimensi *feature*, *durability*, *conformance quality* dan kualitas pada kuadran A, mempertahankan dimensi *Reliability* pada kuadran B, pada kuadran C memang tidak ada dimensi yang masuk dan harus mengoptimalkan dimensi *design* dan *serviceability* pada kuadran D. Perbedaan tingkat kepuasan antara kedua pengguna produk smartphone Blackberry dan Nokia menunjukkan terjadi perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pengguna pada dimensi kualitas, *feature*, *durability* dan *serviceability*. Perbedaan yang terjadi menunjukkan bahwa Blackberry masih memberikan kepuasan yang lebih tinggi pada ketiga dimensi kualitas, *feature* dan *durability*. Sementara Nokia hanya unggul pada dimensi *serviceability*.